

Қызмет көрсетуде стандарттаудың мәні, міндеттері және негізгі элементтері.

Орындаған: Ахметова Айтолкын, Оразбек
Аяжан, Шымырбек Наргиз, Қонысбаева Әсел,
Есдаулетов Олжас

Тексерген: Бейсахмет А.А



Мазмұны

- 1) **Стандарттау объектісі**
- 2) **Стандарттаудың мәні**
- 3) **Стандарттаудың негізгі міндеттері**
- 4) **Стандарттаудың мақсаты**
- 5) **Стандарттаудың негізгі элементтері**



A row of wine glasses on a table, with a dark, abstract brushstroke background on the left side of the image. The glasses are arranged in a line, and the background features a large, dark, expressive stroke that resembles a paintbrush or charcoal mark.

Стандарттау деген не ?

Жалпы, стандарттау (ағылш. Standard – норма, іріктеме, негіз) – бұл белгілі бір салада тапсырыс беруді әмбебап және қайталап қолдану ережелерін әзірлеу арқылы қол жеткізуге бағытталған қызмет. Стандарттарды құру ұқсас қызметпен айналысатындардың барлығына «бір тілде сөйлеуге» мүмкіндік береді, ақпараттық ағындардың унификациясына ықпал етеді және ақпараттық ресурстарды пайдалануды жеңілдетеді.



Мемлекеттік стандарттау жүйесі стандарттаудың элементері мен міндеттерін анықтайды, стандарттардың түрлерін, оларды әзірлеу, рәсімдеу, бекіту, өзгерту және жою ережелерін белгілейді.

«Техникалық реттеу туралы» Заңға сәйкес стандарт дегеніміз – стандарттау объектісіне қойылатын нормалар, ережелер мен негізгі талаптардың жиынтығын белгілейтін нормативтік-техникалық құжат.



СТАНДАРТТАУ МӘНІ

Стандарттаудың негізі Еуропаның дамыған елдерінде 18-ғасырдың аяғы мен 19-ғасырдың басында өнеркәсіп революциясының басталуының негізінде пайда болған. Үлкен мөлшерде бұйымдар мен тауарларды шығаратын ірі фабрикалар мен зауыттардың пайда болуы өзара ауыстырымдылықты, өнімнің бір нұсқалылығын, өлшемдік реттілікті жүргізуді талап етті.



СТАНДАРТТАУ ІС-ШАРАЛАРЫНЫҢ НЕГІЗГІ НӘТИЖЕЛЕРІ өнімнің (қызметтің), олардың функционалдық мақсатына сәйкестік дәрежесінің жоғарылауы, халықаралық саудадағы техникалық кедергілерді жою, ғылыми-техникалық прогресті ынталандыру және әр түрлі салалардағы ынтымақтастық болуы керек.



СТАНДАРТТАУ ОБЪЕКТІСІ (ПӘНІ)

- СТАНДАРТТАУ ОБЪЕКТІСІ (ПӘНІ) дегеніміз, әдетте белгілі бір талаптар, сипаттамалар, ережелер және т.с.с. әзірленген өнім, процесс немесе қызмет. Стандарттау тұтасымен объектіге қатысты болуы мүмкін (мысалы, жылжымалы подшипник), немесе оның жеке сипаттамалары (мысалы, тіреу бөлшектері жасалған болаттың химиялық құрамы).

Стандарттау объектісі – қызмет көрсету, Қызмет көрсетудің өндірістік процесі немесе стандарттауға жататын оның нәтижесі.

Қызмет дегеніміз – орындаушы мен тұтынушының тікелей өзара әрекеттесуінің нәтижесі, сондай-ақ тұтынушының қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін орындаушының жеке қызметі.

Функционалдық мақсаты бойынша қызметтер материалдық және әлеуметтік-мәдени болып бөлінеді. *Әлеуметтік-мәдени қызметтерге* рухани, зияткерлік қажеттіліктерді қанағаттандыру және тұтынушының қалыпты өмірін сақтау (денсаулықты сақтау және қалпына келтіру, адамның рухани және физикалық дамуы, кәсіби шеберлігін арттыру), сондай-ақ медициналық қызметтер, мәдениет, туризм, білім беру қызметтері және т. б. Екінші жағынан, кешенді туристік қызметті (турды) құруға қызметтері *материалдық қызметтер* саласына жататын көлік компаниялары, тамақтандыру кәсіпорындары және басқалары да қатысады.



СТАНДАРТТАУДЫҢ МӘНІ

- СТАНДАРТТАУДЫҢ МӘНІ тауарлар мен қызметтердің тиісті сапасын қамтамасыз етуге, олардың тауар айналымы саласындағы бәсекеге қабілеттілігін арттыруға, сондай-ақ еңбек қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталған бірнеше рет қолдануға арналған ұсынылған және міндетті нормалар мен сипаттамаларды дайындау мен бекітуден тұрады. Стандарттау бекітілген нормалар мен ережелерді қолдана отырып, өндіріс пен өнім айналымының жекелеген салаларында тәртіптің оңтайлы дәрежесін белгілейді.





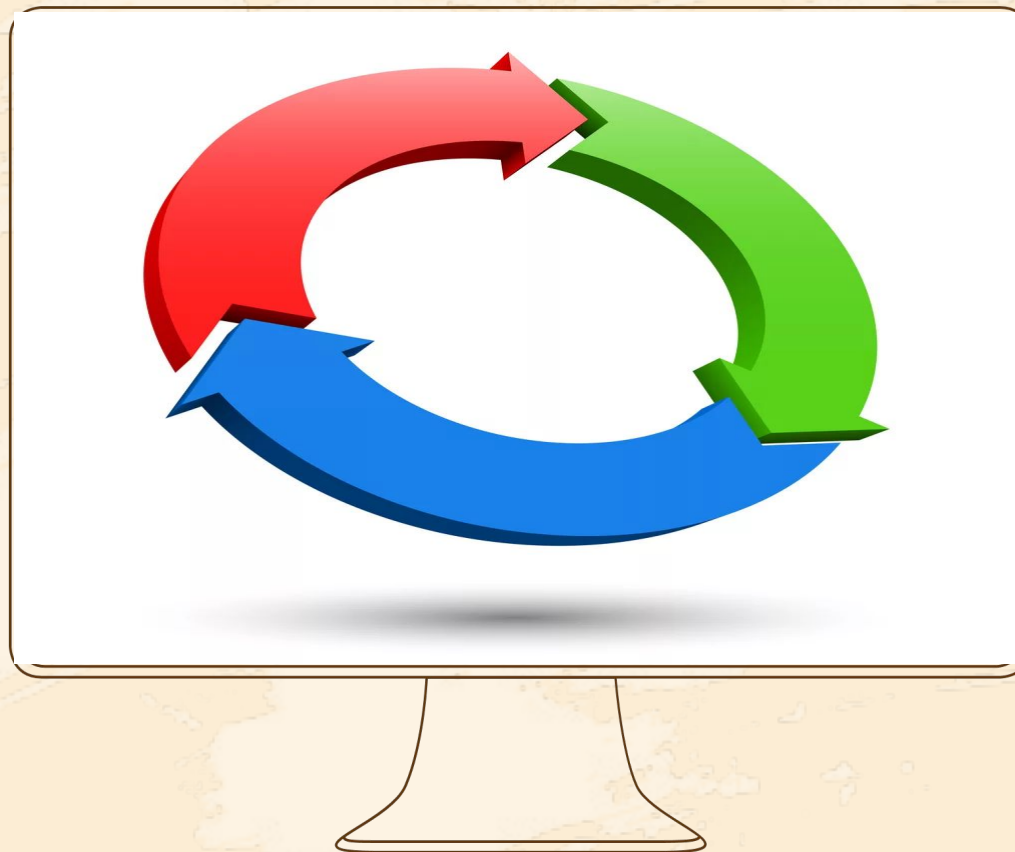
- СТАНДАРТ дегеніміз өнім сапасына қойылатын негізгі талаптарды белгілейтін нормативтік-техникалық құжат.
-

- Қазіргі жағдайда сапаны басқару көбінесе стандарттауға негізделеді. СТАНДАРТТАУ дегеніміз басқарудың нормативтік әдісі. Оның нысанға ықпалы нормативтік құжат түрінде рәсімделген және заңдық күші бар нормалар мен ережелерді белгілеу арқылы жүзеге асырылады.

ИСО 9000 сапа саласындағы негізгі ұғымдар арасындағы айырмалар мен өзара байланыстарды анықтау үшін және сапаны басқару міндеттерін шешу барысында фирманың ішкі пайдалануына қолданылатын сапа жүйелеріне ИСО стандарттарын таңдау және қолдану жөніндегі жетекші ережелерді ұсыну ретінде пайдаланылады. (ИСО 9004).

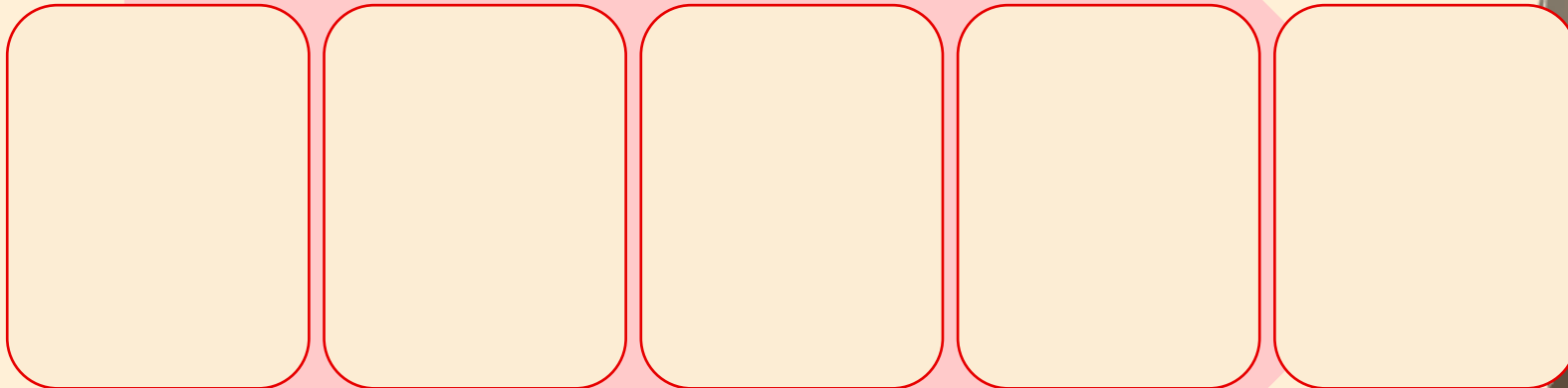


Стандарттар өмірлік циклдың барлық кезеңдерінде өнім сапасын көтеруді жоспарлау тәртібін және әдістерін белгілейді, өнім сапасын бақылау және бағалау құралдары мен әдістеріне қойылатын талаптарды белгілейді. Өнім сапасын басқару мемлекеттік, халықаралық, салалық стандарттар және кәсіпорын стандарттары негізінде жүзеге асырылады.



Мемлекеттік стандарттау қоғам, нақты тұтынушы мүдделерін қорғау құралы ретінде қолданылады және басқарудың барлық деңгейіне таралады.

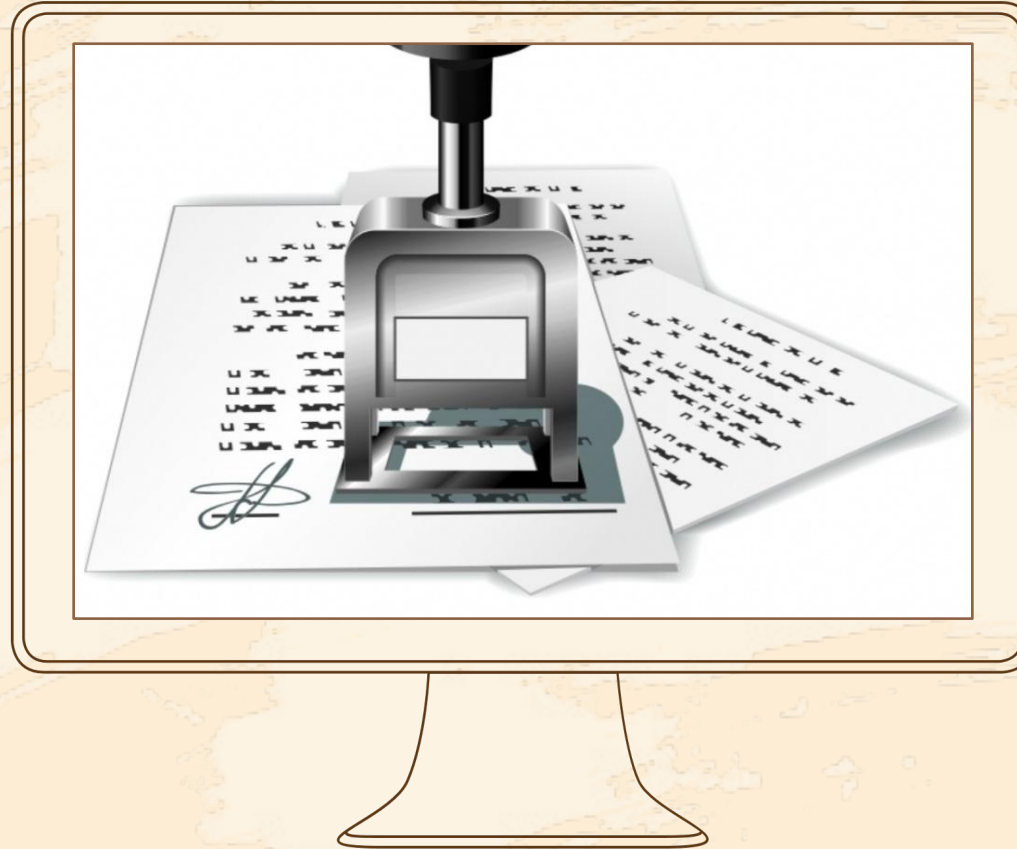
**Біздің елімізде құрамына негізгі бес
стандарт енген Қазақстан
Республикасының Мемлекеттік
стандарттау жүйесі құрылды:**




Техникалық шарттардың сапаны басқарудағы ролі зор



ТЕХНИКАЛЫҚ ШАРТТАР дегеніміз мемлекеттік стандарттарға қосымша талаптарды белгілейтін, ал олар болмаған жағдайда өнімнің сапалық көрсеткіштеріне дербес талаптарды белгілейтін нормативтік-техникалық құжат, сонымен қатар осы құжатқа теңестірілетін суреттеме, рецептура, үлгі-эталон.



Техникалық шартта қарастырылған талаптар мемлекеттік стандарт талаптарынан төмен болмайды.



Қызмет көрсетуде стандарттаудың міндеттері

Стандарттау тұтынушылардың құқығы мен мүдделерін мемлекеттік қорғауды іске асыратын негізгі бағыттардың бірі ретінде алға шығады.

Стандарттаудың негізгі мақсаттары мен міндеттері:

- * өнімнің және көрсетілетін қызметтердің адамдардың өмірі мен денсаулығына, қоршаған орта үшін қауіпсіздігін қамтамасыз ету;
- * тұтынушылардың құқығын қорғау;
- * өлшемдер бірлігін қамтамасыз ету;
- * ғылым мен техниканың дамуына сәйкес өнімдердің, жұмыстардың, көрсетілетін қызметтердің тиісті сапасын қамтамасыз ету;
- * өндіріс пен саудада техникалық кедергілерді (барьерлерді) болдырмау (соның ішінде халықаралық) болып табылады.

Қызметтер көрсету саласында стандарттауды табысты дамыту үшін мынадай қағидаттарды ескеру қажет:

1. Көрсетілетін қызметтерді стандарттау саласындағы негізгі буын шағын және орта кәсіпкерлік өкілдері болып табылады, олар даму курсына дем берулері тиіс.
2. Қызметтер көрсету саласында стандарттар әзірлеу кезінде бәрінен бұрын, тұтынушылар пікірін есепке алу қажет.
3. Даму процесінде көрсетілетін қызметтерге стандарттар әзірлеу кезінде бағыттарды анықтау үшін кәсіпкерлік пен тұтынушылар арасындағы түйісу және қарама-қайшылықтар нүктелерін табу қажет.



Стандарттаудың негізгі міндеттері:

- 1) тауарлар мен көрсетілетін қызметтердің тұтынушының өмірі мен денсаулығы, жеке, заңды тұлғалардың меншігі, мемлекеттік меншік, экология, қоршаған орта, атап айтқанда, жануарлар мен өсімдіктердің қауіпсіздігі үшін қауіпсіздік нормалары мен қағидаларына сәйкестігін қамтамасыз ету;
- 2) әртүрлі төтенше жағдайлардың туындау мүмкіндігі бар объектілердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету болып табылады;
- 3) ғылыми-техникалық прогреске жәрдемдесу;
- 4) өнімдер мен көрсетілетін қызметтердің бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету;
- 5) ресурстардың барлық түрлерін үнемді пайдалану;
- 6) өнімнің үйлесімділігі және өзара алмасушылығы;
- 7) бірыңғай өлшеу жүйесі.





Стандарттау мақсаты

- жоспарланатын немесе туындаған тапсырмаларды шешуге арналған нормаларды, талаптарды, орнатылған жағдайларды кеңінен және қайтара қолдану арқылы қандай да бір салада реттілікті жүргізудің оптималды дәрежесіне қол жеткізу.



Стандарттауды жүргізудің негізгі қағидалары:

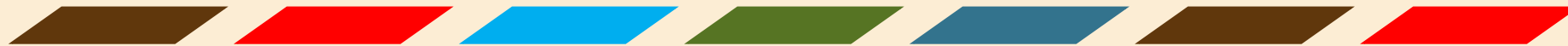
- Қоршаған орта, адамдардың өмірі мен денсаулығы үшін өнімдер мен қызметтердің қауіпсіздігін қамтамасыз ету;



- Тұтынушылардың құқықтарын қорғау;



- Өлшем бірлігін қамтамасыз ету;



- Ғылым мен техниканың дамуына сәйкес өнімнің, жұмыстың, көрсетілетін қызметтің тиісті сапасын қамтамасыз ету;



- Өндірістегі және саудадағы техникалық кедергілерді жою (оның ішінде халықаралық).

Қолданыстағы нормативтік құқықтық актілер стандарттаудың негізгі функцияларын анықтайды:

Персоналдың жұмыс стандарттарына қойылатын талаптар

Нақтылық

- Стандарттар нақты тұжырымдалған және бәріне түсінікті болуы керек.

Өлшемділік

- Белгілі бір жолмен өлшенетін стандарттар нақты белгіленуі керек.

Орындалу шындығы

- Стандарттарда өзара ерекше немесе бір-біріне қайшы келетін талаптар болмауға тиіс. Сонымен қатар, қызметкерлер стандарттардың талаптарын орындау үшін қандай ресурстарды немесе әдістерді қолдана алатындығын түсінуі керек.

Өзектілігі

- Стандарттар компанияның жаңа міндеттеріне, тәсілдеріне, талаптары мен стратегиясына сәйкес өзгеруі керек.

Кешенділік

- Стандарттар (оның ішінде клиенттерге қызмет көрсету стандарттары) тек клиенттермен жұмыс істеуге тікелей жауапты лауазымдарды ғана емес, компанияның барлық қызметкерлерін қамтуы керек.

Экономикалық мақсаттылық

- Стандарттар экономикалық тұрғыдан негізделген болуы керек. Егер стандарттарды орындау компания үшін негізсіз шығындарға айналса, мұндай стандартты енгізу мүмкін емес.

Стандарттау жұмыстарында жиі қолданылатын әдістер:

- 1) стандарттау нысандарын ретке келтіру;
- 2) параметрлік стандарттау;
- 3) унификациялау;
- 4) агрегаттау;
- 5) кешенді стандарттау;
- 6) озық стандарттау.

1) *Стандарттау нысандарын ретке келтіру*

Стандарттау нысандарының алуан түрлігін басқару болып табылады. Мысалы, жіктеуіштер, типтік конструкциялар, комплекттеуші бұйымдар, процестер, ережелер, құжаттардың формалары (нұсқалары) ретке келтіру жұмыстарының нәтижесі болып табылады.

Ретке келтіру стандарттау нысандарын жүйелеу (жүйеге келтіру), типтендіру, селекциялау, симпликациялау және оңтайлау арқылы (жолымен) жүзеге асырылады.

2) *Параметрлік стандарттау* – параметрлердің қолайлы номенклатурасын және сандық мәндерін таңдау және негіздеумен байланысты стандарттау әдісі.

Өнімнің ең маңызды параметрлері болып оның арналуын және қолдану шарттарын айқындаушы сипаттары табылады:

- өлшемдік параметрлер (киімнің, аяқ киімнің размері, ыдыс аяқтың сиымдылығы.);
- салмақтық параметрлер (спорт инвентарінің жеке түрлерінің салмағы);
- машиналар мен аспаптардың өнімділігін сипаттаушы параметрлер (желдеткіштің өнімділігі, көліктің жүру жылдамдығы);
- энергетикалық параметрлер (тоңазытқыш пайдаланатын қуаттын мөлшері) және т.б.

Параметр – (parametron – грек – өлшеуші) – процестің, құбылыстың немесе жүйе, машина, аспаптың кез келген қасиетін сипаттаушы шама болып табылады.

бір) – өнім, процестер және қызмет көрсетулер түрлерінің, олардың параметрлерінің және өлшемдерінің мәндерінің оңтайлы санын таңдау



3) Бірыңғайландыру – бірдеңені бірыңғай жүйеге, формаға, бірегейлікке келтіру. Мысалы техникада бірыңғайландыру деп өнімнің және оны шығаруға қажет құралдардың минимум санды типтік өлшемге, маркаға, қасиеттерге келтіруді айтады.

4) *Агрегаттау*-бұйымдардың, түрін құруға мүмкіндік береді. машина, аспап және жабдықтарды бөлек стандартты бірыңғайланған бөлшектер мен тораптардан құрау және қолдану әдісі. Бұндай бөлшектер мен тораптар әртүрлі қосылыста конструкциясы және сыртқы бейнесімен ажырасатын өлшемдердің кең номенклатурасын өзірлеуге мүмкіндік береді. Мысалы, жиһаз өндірісінде щиттардың 15 өлшемін және стандартты жәшіктердің 3 өлшемін қолдану осы элементтерді әртүрлі комбинациясы арқылы жиһаздың 52



5) *Кешенді стандарттау*—стандарттаудың негізгі әдістерінің бірі. Кешенді стандарттау кезінде тұтас нысанның өзіне ғана емес, оның негізгі элементтеріне де өзара байланыстырылған талаптар қойылады және қолданылады. Мақсаты – нақты мәселенің оңтайлы шешімін табу. Өнімге қатысты айтсақ, кешенді стандарттау – дайын өнімнің және оны шығаруға қажетті шикізаттың, материалдар және комплекттеуші тораптардың, сондай-ақ өнімнің бұзылмауы (таңбалау, буып-түю, тасымалдау, сақтау) және қолдану (пайдалану) жағдайларының сапасына өз деңгейлері бойынша өзара байланыстырылған талаптар тағайындау және қолдану болып табыдады.

Қорытынды



Сонымен, стандарттау дегеніміз – тұтынушының тиісті сападағы тауарларды ақылға қонымды бағамен сатып алу құқығын, сондай-ақ жұмыста қауіпсіздік пен жайлылық құқығын қамтамасыз ететін міндетті және ұсынылатын талаптарды, нормаларды, ережелерді, сипаттамаларды әзірлеуге және белгілеуге бағытталған қызмет.



Стандарттаудың мақсаты - нақты өмірде, жоспарланған немесе әлеуетті міндеттерді шешу үшін белгіленген ережелерді, талаптарды, нормаларды кең және бірнеше рет пайдалану арқылы белгілі бір салада тапсырыс берудің оңтайлы дәрежесіне жету.



Назарларыңызға рахмет !!!